

Informatie kwaliteit- en klanttevredenheidsonderzoek Huishoudelijke Ondersteuning

Kwaliteit- en klanttevredenheidsonderzoek

Voorheen controleerden wij als gemeente de kwaliteit/ klanttevredenheid via telefonische uitvraag. Daarnaast voeren aanbieders zelf (twee)jaarlijks klanttevredenheidsonderzoeken uit. Wij merkten dat, ondanks de kennis die deze onderzoeken ons bracht, het voor ons niet inzichtelijk maakte hoe het er daadwerkelijk bij de klant aan toe ging. Dit heeft ons doen besluiten om sinds de intreding van de nieuwe contracten vorig jaar januari, op een nieuwe manier te sturen op de contracten en steekproefsgewijs kwaliteit- en klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren middels huisbezoeken. Per aanbieder worden jaarlijks 10 klanten bezocht (indien aanbieder minder klanten heeft worden alle klanten bezocht). Momenteel hebben wij rond de 150 klanten gesproken en de woning bekeken (op een klantenbestand van bijna 1600 klanten). Het beeld wat uit deze bezoeken komt geeft inzicht op de dienstverlening en kan mede gebruikt worden als aanzet voor een gesprek met de aanbieders.

Onze werkwijze

Het ondersteuningsplan, die gezamenlijk door aanbieder/hulp en de klant wordt opgesteld, geeft aan welke – en de frequentie van – de schoonmaakwerkzaamheden die noodzakelijk zijn voor de klant om te beschikken over een schoon en leefbaar huis. Wijzig de situatie (tijdelijk) bij een klant en is meer hulp nodig, dan moet de aanbieder dat leveren. Wij controleren structureel en incidenteel op het geïndiceerde resultaat. Bij vermoedens dat het ergens niet goed gaat, vindt extra controle op de uitvoering plaats (incidentele controle). Als klanten echt aangeven ontevreden te zijn, maar niet goed kunnen benoemen wat er niet gebeurt, laten we aanbieder en de klant met elkaar dit oplossen en controleren we achteraf bij beiden of het nu beter gaat.

Het resultaatgericht indiceren en de nieuwe manieren van sturen heeft naar onze mening ervoor gezorgd dat er meer vertrouwen is tussen ons als gemeente en de aanbieders. Het gevolg is dat aanbieders meer gemotiveerd zijn om kwaliteit te leveren door in te spelen op de aanbevelingen uit eerdergenoemd onderzoek, hier inzicht in te geven en vanuit het gezamenlijk belang te handelen. Wij krijgen terug van aanbieders dat zij het prettig vinden hoe wij nu sturen, zich door ons serieus genomen voelen en dat wij hun werk waarderen. Anderzijds krijgen wij via het kwaliteit- en klanttevredenheidsonderzoek mee dat klanten tevreden zijn over de aanbieder/hulp en de ondersteuning die zij krijgen.

Afspraak

Met de CAR is afgesproken dat zij concrete signalen/klachten doorsturen naar de gemeente en bij deze klanten het belang aangeven om met de gemeente in gesprek te gaan. Daarnaast is de CAR meegegeven om bij deze klanten te benadrukken dat een gesprek geen negatieve gevolgen hoeft te hebben op de relatie die zij met hun hulp hebben. Het gesprek aangaan met de gemeente is de enige manier om signalen en klachten te concretiseren en daarmee de dienstverlening voor de klanten te verbeteren. Aanbieders kunnen hun dienstverlening niet verbeteren als de situatie niet concreet is.

Contactpersoon voor de concrete signalen/klachten is Ayla van Brink, avanbrink@alphenaandenrijn.nl, 06- 15034022. In september schuift Ayla met collega aan bij een overleg van CAR om onze huidige werkwijze nader toe te lichten en de uitwerking van de gemaakte afspraak te bespreken.